

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和7年度）

担当部署名	企画振興部地域づくり連携課、産業文化部商工政策課
評価対象期間	令和 7年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	20,836,120 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市市民活動センター、松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンプラザ、カリヨンパーキング）
	所 在 地	松阪市日野町788番地
	設置目的	【松阪市市民活動センター】 市民の行う広範かつ多様な市民活動を支援する総合的な拠点とするため 【松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンプラザ、カリヨンパーキング）】 市民活動の振興、市内商工業の振興、地域経済の活性化を一層促進するとともに、中心市街地における道路交通の円滑化を図るため
	設備の概要	【松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンプラザ）、松阪市市民活動センター】 敷地面積：948.316㎡ 建築面積：632.811㎡ 延床面積：1759.942㎡（1階：566.090㎡ 2階：605.451㎡（内136.95㎡：市民活動センター） 3階：540.001㎡（内396.68㎡：市民活動センター） PH棟・渡り廊下棟・上屋棟：48.400㎡） 施設構成： 〈1階〉管理事務所、会議・セミナー室、展示室、産業支援センター（指定外）、倉庫（7区画） 〈2階〉貸店舗A、貸事務所A（指定外）、貸事務所B、多目的ホール（市民活動センター） 〈3階（市民活動センター内）〉事務室、IT工房、大会議室、小会議室1、小会議室2、小会議室3、外会議室、ラウンジ 【松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンパーキング）】 敷地面積：1598.456㎡ 建築面積：1086.730㎡ 延床面積：5712.928㎡（地下1階、地上5階建て）

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	特定非営利活動法人Mブリッジ 代表理事 米山 哲司
	所 在 地	松阪市日野町788番地
指定管理業務の内容	（施設運営） ・施設の提供 ・施設の利用料金の決定及び収受 ・駐車場の活用 ・利用者の促進業務 ・施設の管理に係る収入、支出について （施設管理） ・施設及び設備の保守、維持管理 ・備品管理 ・保安警備業務等 ・清掃業務 ・修繕業務 ・利用料収受業務 （市民活動活性化業務） ・松阪市の市民活動の活性化に資する業務 ・松阪市の市民活動に関する情報コーディネート業務 （中心市街地活性化業務） ・中心市街地活性化に資する自主事業	

管理業務の実施状況	【 松阪市市民活動センター 】 施設管理業務に関しては「松阪市の市民活動の活性化」及び「市民活動に関する情報コーディネート」を軸に事業を組み立てています。令和7年度は特に「平時からの顔の見える関係性構築のための事業」として「ゆるやあかにつながるサロン」に注力し、県域事業にも積極的に参加し、この取り組みをPRしました。これにより興味を持ったNP0・市民活動団体からも次回サロンへの参加の希望があり、この地域の市民活動の活性化の一助となったと考えています。市民活動に関する相談等においても「松阪のセンターに相談して良かった」との声を頂戴しました。また、市民活動団体の新規登録に関して令和7年度は22件の新規登録がありセンターの団体登録件数は359件で、県内の中間支援施設としては最多を維持しています。センター登録団体数の多さからも松阪地域の市民活動が活発であることが伺えます。また、広報紙やチラシ、センターで管理する市民活動情報サイトや各種SNS、メルマガやWEBマガジン等を通して、登録団体の情報発信支援と県内外の市民活動の情報提供等、情報コーディネートにも注力しています。 〈施設利用・管理業務の実施状況〉 ・松阪市市民活動センター：来場者数延べ：14,938人／会議室利用数：985回／登録団体数：359団体 ・多目的ホール：ホール利用数：186回／利用者数：2,306人 ※いずれも2026年3月31日確認 ・事務所対応は基本2名体制とし、人件費とのバランスを保ちつつ利用者に不便のないよう努めました。 ・スタッフミーティングを定期的を実施し、情報共有を行うことで施設管理・運営（ハード面）、センター事業（ソフト面）についても滞りなく進めることができました。 ・指定管理者業務仕様書により定められる通り、センター運営委員会を設置し、利用料金、開館時間、団体の新規登録・取消などセンターの管理運営について市民目線の意見を反映しています。 ・平日通常開館時間12時間（10時～22時）、週6日（月～土）の施設を安定して運営することができました。 ・施設利用料金に関して、松阪市市民活動センターは当日現金精算で収受し、会計上のトラブルもありませんでした。 ・利用者の声を聞くための投書箱の設置を継続し、利用者ニーズの把握にも努め、年間を通して利用者からの苦情やトラブルもありませんでした。 ・休館日（日曜、祭り等）の利用についても可能な限り対応し、利用者目線の運営を心がけました。 また、市からの依頼により祭り時の特別利用に関しても事前に館内利用やセキュリティに関するレクチャーを行い利用者に不便のないよう努めました。 ・個人情報等は厳重に管理し、鍵付きの書庫及び鍵付きの倉庫での保管を継続しています。 ・防災・防犯の対策として内部マニュアルを年度ごとに見直し、不審者等への対応として刺股を設置する等適宜アップデートしています。 【 松阪市中心市街地活性化複合施設 】 指定管理期間最終年となる今年度、基本的な管理・運営につきましては、利用者にとって使いやすい施設を目指し、管理・運営及びサービスの提供を行いました。 貸会議室については、前年度「開店に向けた面接・社員研修」を目的に大手スーパーが下期に多く利用していただいたため、今年度の売上げは減少すると予想をしていましたが、6月から10月にかけての利用が前年度より上回ったため、大きく落ち込むことはありませんでした。このことは前年度より、机椅子の設備などを新しくし、会議使用時のレイアウト変更が容易になっていることなど、日頃の「気遣い」が利用の促進に繋がった成果であったと考えております。 駐車場については、日夜駐車台数の確認、不審車両の有無、未成年の遊び場になっていないか等、日常業務において実施いたしました。祭り開催時には未成年のたまり場になってしまうことが多く、今年度も屋上に登ってしまうことが起きてしまったため、屋上への点検用ハシゴを手の届かない位置まで切断撤去し、安全に向けての今後の対策をとりました。また、老朽化に伴う修繕として、錆が目立ってきたエントランス設置の水銀灯柱の塗り直し、同じく錆による腐食が目立つ渡り廊下設置の配線ボックスの塗り直し及びボックス底面の補修、防犯カメラ7台中画像が鮮明でなくなってきた5台の取り替え及び防犯上必要と認めた新設1台など積極的に取り組むことで、利用者の安全への確保に努めました。 管理運営に係る人員の配置については、昼間は従業員による3名のシフト制、休日夜間は従業員2名とシルバー人材センターからの派遣で管理2名、清掃1名の担当者をシフト制で配置し運営いたしました。 貸会議室利用回数：338回／貸会議室利用者数：3,916人／駐車場利用台数：59,174台
------------------	---

サービスの質の向上

【 松阪市市民活動センター 】

各種事業等のソフト面と施設利用に関するハード面でサービスの質の向上に取り組んでいます。各種事業に関する企画立案にはこの地域以外のNP0・市民活動の情報収集も必要なため、地域のNP0が参加する事業に積極的に向き、ネットワーク構築と情報収集に努めました。この際、平時からの顔の見える関係性構築事業「ゆるやあかにつながるサロン」をPRすることで県域でもこの取り組みに関して興味を持つ市民活動団体が増えました。

〈実施事業等ソフト面〉

- ・センターが主となり、大規模災害時における中間支援施設とNP0との連携強化を目的とした“顔の見える関係性構築事業”として「ゆるやあかにつながるサロン」を令和7年度は8月と2月の2回開催しました。防災・減災に限らず、多様な活動分野のNP0と行政、社会福祉協議会（ボランティアセンター）の対話の場を提供しました。
 - ・キャンドルナイト、打ち水大作戦など全国規模の取り組みに賛同し、この地域で環境意識啓発の呼びかけ人として18年継続して取り組んでいます。キャンドルナイト当日の昼間にはキャンドルづくりワークショップを開催しました。またこのワークショップの際に、市の環境課に依頼し、身近な環境についてお話をいただきました。打ち水には市長からメッセージをいただきました。当日は住民自治協議会連合会の役員の皆さん、センター運営委員長、地元和裁教室の皆さんと共に打ち水を行い、地縁団体との連携・交流の一助としました。
 - ・NP0の活動資金調達（ファンドレイジング）の基礎を学ぶ「助成金申請のためのポイント勉強会」をオンライン開催しました。この勉強会は住友理工助成金の事業説明を兼ねて実施しています。
 - ・今年度14年目を迎える「住友理工 夢・街・人づくり助成金」を実施しました。住友理工との協働事業でNP0の活動を資金面で支援しています。書類審査、公開審査を経て、5万円助成の夢づくりスタート部門で4団体、10万円助成の街・人づくり部門で2団体が採択されました。また、昨年度の優秀事業には奨励賞（1団体：3万円）が贈られました。なお、令和7年度は夢づくりスタート部門で新規申請の団体への優遇措置も取り入れ助成金申請に不慣れな市民活動団体への支援を強化しました。
 - ・過去10回継続した「チラ-1」グランプリは11年目を迎え「チラストGP」としてリニューアルしました。県内NP0の自作チラシ部門にInstagram部門を新設し、この地域の市民活動団体の情報発信力の一助となるよう努めました。
 - ・今年度で22回目の実施となるリユースパソコン寄贈プログラムを実施しました。今年度は任意団体にもリユースPCを寄贈してNP0のIT化支援に取り組みしました。
 - ・11/3に開催される氏郷まつりに出店し、市民活動のPRを行いました。ゆるやあかにつながるサロンでも連携する松阪市ボランティアセンターとも協力し、センターやボランティアのPRに努めました。
 - ・三重県が12月に定める「NP0月間」に合わせて、NP0ミニ講座や市民活動にまつわる相談対応を強化しました。館内展示スペースを活用してNP0の基礎や県内NP0法人の数の推移などを掲示してNP0に対する理解が深められるよう努めました。
 - ・あらゆる層にセンターの取り組みを伝えるため、WEBアロマ（WEBマガジン）の適宜配信と紙媒体（総集編）の発行、事業告知を主としたメールマガジンの配信、広報まつさかへの情報掲載、スタッフ主体で情報発信するブログの運営、各種SNSでの情報発信に努めました。
- 〈設備備品等ハード面〉
- ・館内に設置するAEDに関して自主的に内容物の確認やバッテリーチェックのほか、こうした設備をいざという時に冷静に扱えるよう普通救命講習を実施し、センタースタッフは定期的に受講しています。
 - ・カリヨンプラザ全館の避難訓練を実施しました。この時、松阪市市民活動センターの運営委員の皆様にもご参加いただき、実施後は意見交換も行いました。
 - ・多目的ホール利用者に実施したアンケート結果から市との協議の上、貸出備品を選定し、導入することができました。ただし、一部の設備、機能に関しては年度内に設置が困難だったことから市と設備導入に関する協議を継続中です。
 - ・一般利用可能なラウンジに設置するカラー複合機とコインバンダーを一新しました。また、IT工場のインターネット接続パソコンも一新し、カラー複合機からの出力をスムーズに行えるようにしました。なお、導入したパソコンは環境負荷等にも考慮しリユース品の中でもスペックの良い製品を選定しました。

【 松阪市中心市街地活性化複合施設 】

今年度は以前より夜間の駐車場をより安全に利用していただくために要望していた駐車場内電灯のLED化が実施されたため、以前より数倍明るい駐車場となり、夜間利用での安心性が向上いたしました。また前述いたしました、防犯カメラを取り替えたことで、出入りする車両や人がより鮮明に確認できるようになり、このことも駐車場の全面LED化併せて利用者が利用しやすい施設を目指した結果となります。

その他、駐車場及び貸会議室の利用者に対しては、常に丁寧かつ的確な対応を実施し、ホームページを随時更新することで、駐車場及び貸会議室利用者に対して、わかりやすい内容の掲載を心掛け、サービス向上に努めております。

施設が面する道路が交通規制となるまちのまつり開催時には、日野町側からの入庫ができなくなりますが、魚町側の進入口よりスタッフによる手動入出庫を実施し、中心市街地に位置する駐車場の役割を果たしました。

施設・設備等の維持管理	【松阪市市民活動センター】 ・館内貸出備品や設備の維持管理に関しては近年の物価高騰の影響を鑑み、条例の範囲内で一部の貸出備品の価格を改定しました。これについては事前にセンター運営委員会での承認と、登録団体等への周知期間を十分に設けて価格改定したためトラブルもなくご理解いただくことができました。 ・セキュリティ会社（SECOM）と契約し、スタッフ不在時の安全面・管理体制を維持しています。 ・非常時の停電に備え、各会議室・事務所内・ラウンジ入口に充電式LEDライトを設置し電池残量等、定期点検も継続しています。また、停電時に最低限のライフライン確保のため、事務所内に設置したポータブル電源の定期的な充電状況確認も継続しています。 ・通路、ラウンジ等に設置するロッカー、書棚などの倒壊を防ぐための耐震器具のチェックを継続しています。 ・市民活動センター及び多目的ホールの15台のエアコンに関しては定期的に簡易点検を行い管理記録簿を保存しています。 ・館内放送設備の点検を行い、非常時に利用者の安全を確保できる体制を整えています。 ・市の一括管理のAED設備に関して自主的にパッド、バッテリーなどのチェックを行っています。 ・施設内のPCにはウイルス対策ソフトをインストールしてセキュリティ対策を継続しています。 ・閉館時、鍵の締め忘れ等のないようスタッフを指導し、2名体制でチェックを継続しています。 ・電気、水道、ガスの元栓などの締め忘れを防止するようスタッフに指導し、管理徹底を継続しています。 ・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止対策として消毒液の設置を継続しています。 ・館内清掃の頻度を上げ、館内美化と設備維持に努めています。 ・施設利用者と良好な関係を築き、施設利用後の清掃協力への理解を得る等、施設利用者のマナー向上にも努めています。 ・経年劣化による設備の修繕については引き続き市と相談の上、対応しています。 ・雨漏りが多発した年でしたが吸水シート等で対応し、利用者に不便のないよう努めました。また、施設各所の雨漏りに関しては都度対応、報告を行なっています。 ・その他の点検や清掃など、基本的な維持管理も適切に行い、不便なく使える施設として継続して管理運営にあたっています。 【松阪市中心市街地活性化複合施設】 カリヨンプラザのエレベーター、駐車場のエレベーター及び自動精算機発券機は、機械設備であるため、外部業者による定期的な保守・メンテナンスの実施、また日常業務においてもスタッフによる軽微な点検を実施することで、常に安全に利用できる設備であるように努めております。また消防設備に関しても、専門業者による定期的な点検を実施し、点検時に交換や取り替えの指摘があれば対応することで万が一に備えた管理を行っております。 夜間等の警備・トラブルに関しては、警備会社(イセット・セコム)に委託し、防犯及び駐車場自動精算機のトラブルに対応いたしました。
-------------	---

指定期間	令和 5 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日
------	----------------------------------

(単位：円)

			事業計画		事業収支実績			
				令和5年度	令和6年度	令和7年度		
事業収支推計	収入	指定管理料	21,434,000	21,434,200	21,023,160	20,836,120		
		施設利用料	22,656,000	23,038,677	23,891,987	23,621,056		
		自主事業	3,910,000	2,857,840	2,849,400	3,156,732		
		計 (A)	48,000,000	47,330,717	47,764,547	47,613,908		
事業収支推計	支出	人件費	26,400,000	26,259,077	25,136,111	26,759,616		
		事務費	13,210,000	15,476,105	6,572,597	7,123,547		
		事業費	5,390,000	2,166,546	13,675,605	10,841,986		
		その他	3,000,000	2,984,364	2,354,450	2,852,528		
		計 (B)	48,000,000	46,886,092	47,738,763	47,577,677		
		収支差引額 (A) - (B)	0	444,625	25,784	36,231		

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評 価 項 目			指定管理者 自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	5	A	4	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		4	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	5		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	5	A	4	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	4		4	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		4	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		4	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	5		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	4	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
【努力した点・成果等】 【松阪市市民活動センター】 ・市民活動やボランティアに関して「やってみたい気持ちはある」が「どうしてよいかわからない」といった相談が多い年でした。こうした相談に対して「状況の整理」や「本来の目的（気持ち）」等をヒアリングして、相談者の思考をクリアにする手助けを行いました。この時「しっかり対応していただき助かりました」、「松阪のセンターに相談してよかった」との言葉も頂戴しました。また、こうした相談をきっかけにセンターに新規登録した団体も複数ありました。 ・令和6年度で課題として挙げた中間支援施設の管理運営に関わるスタッフの知識やスキル向上のため、スタッフを外部研修に参加するよう促しました。2週に渡り終日の研修に参加したスタッフには研修内容をレポートにまとめて提出させ、参加できなかったスタッフへの情報共有にも努めました。これにより中間支援を担う者としての意識向上は図れたと感じます。 【松阪市中心市街地活性化複合施設】 今年度は駐車場電灯のLED化や防犯カメラの取り替えなど「安全性の向上」について重点的に取り組んでまいりました。安心して利用ができるということは大前提のことですが、管理者が注意を払い、不具合があるかもしれないといった視点で、施設内や施設内の設備をチェックしていくことは、故障または不具合のあるものをいち早く発見することでもありますし、もしその段階で壊れていなくても計画的に修繕することにも役立ちます。事故のない施設として安全性の向上に取り組むことは利用率の向上に繋がると考え実施いたしました。成果については、クレームがないことが証明されているのだと考えます。	【評価すべき点】 【松阪市市民活動センター】 昨年度の改善点であった外部のスキルアップ研修への参加を実現し、スタッフのスキル向上に努められました。また、受講できなかったスタッフへも研修内容を共有することで、センター全体の知識の底上げを図っていただきました。そして、相談者に親身に向き合うことで、団体の新規登録にも結びつけられました。さらに、「ゆるやあかにつながるサロン」の開催を通じて、「平時からの顔の見える関係性構築のための事業」の活性化にも積極的に努められています。 【松阪市中心市街地活性化複合施設】 施設の老朽化もある中で、定期的な見回りや、修繕を行っている点、また、不具合が出た際の連絡を徹底している点を評価します。何より、大きな事故なく施設運営できたことを大きく評価します。
【改善すべき点】 【松阪市市民活動センター】 ・相談対応に関しては一過性の研修や講座では対応スキルが身につかないことも多く、やはり経験が必要な分野になると感じています。こうした専門性の高い相談に関しては主に管理職が対応することになるため、管理職不在の際にタイムラグが生じることは改善したい点です。 【松阪市中心市街地活性化複合施設】 今年度は利用者の意見やアンケートを参考に、会議室におけるインターネットの通信速度を早くするなど、より使いやすい施設を目指したいと考えます。施設全体の老朽化に関しては、雨漏りや予期しない停電など、引き続き課題は残っておりますので、担当所轄との連絡相談を密にし善処していきたいと考えます。	【指導すべき点】 【市民活動センター】 相談対応に関して、研修等で得た知識を活かしつつ、日々の実践を通じた対応スキルの更なる向上を図るとともに、より専門的な相談内容への対応についても検討を重ねながら、引き続き安定した管理運営をお願いします。 【松阪市中心市街地活性化複合施設】 特になし 雨漏り、停電等施設に関わるトラブルについては、早急な対応・報告をいただいています。引き続き、同様の対応をお願いします。
【所属長意見（今後の方向性等）】 【松阪市市民活動センター】 「平時より顔の見える関係」構築のためのサロンの実施など、つながりをつくる事業が功を奏し、一定の新規登録につながる取り組みなどにつながっており、中間支援施設としての役割を果たしていただいていると感じつつ、今後の展開についても期待するところです。 昨年度における改善点であった外部のスキルアップ研修への参加を実現し、スタッフのスキル向上に努められています。より活発な市民活動を支える機関として、専門的な相談支援等の対応についても検討を重ねながら、引き続き安定した管理運営に努められたい。 【松阪市中心市街地活性化複合施設】 指定管理として最終年となります。 大きな事故・苦情もなく、安全に施設利用していただいております。日々の適正な管理のたまものであると感じます。 また、施設異常時の迅速な報告をいただいている点、自主事業の実施等、商店街関係者と連携を図りつつ企画、実施に尽力いただき地域の活性化を図る取組を行っていただいたところも評価します。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多く業務で提供されていない。 早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる